

Exercício: Plano de Gerenciamento de Riscos

Gerenciamento de Riscos

Nome: Lucas Etrusco

RA: 320129659

Nome: Thales Rocha Soares

RA: 321111555

Nome: Isamara Jangola

RA: 320137186

Nome: Bárbara Rocha Espanhol

RA: 321119046

Nome: Loyanne Carvalho

RA: 320110975

Nome:

RA:

- Após terminar a atividade:
 - Adicione esse arquivo e apresentação de slides no formato PDF no repositório;
 - Cada integrante do grupo, poste o endereço do repositório no ulife.

Nesta atividade iremos detalhar a lista dos 10 principais riscos identificados na atividade do Plano de Gerenciamento de Risco. Então, para cada risco você deverá especificar:

1. **Importância ou Ordenação do Risco:** um indicador da importância do risco para ajudar a ordenar os riscos, desde os riscos que são mais perigosos para o projeto aos que têm menor relevância;
2. **Descrição:** uma breve descrição do risco;
3. **Impactos:** liste os impactos no projeto ou produto;
4. **Indicadores:** descreva como monitorar e detectar que o risco ocorreu ou está prestes a ocorrer. Por exemplo, através de métricas e limites, resultados de teste, eventos específicos etc;
5. **Estratégias de Diminuição (Mitigação):** descreva o que está sendo feito no projeto, no momento, para reduzir o impacto do risco;

6. **Plano de Contingência:** descreva que ação será executada se o risco realmente se materializar: solução alternativa, redução da funcionalidade etc.

Exemplo: Sistema de Paginação de Esportes Universitários

Esse sistema permite que os assinantes sejam notificados sobre eventos esportivos universitários ou sobre as equipes (times) às quais se inscreveram para receber as suas últimas atualizações.

Risco Técnico: Capacidade e Recurso

- **Descrição:** As áreas de risco incluem a incapacidade de fornecer uma solução que atenda aos requisitos de capacidade ou de emitir uma página para um dispositivo de paginação. Embora exista uma tecnologia que forneça tal recurso, a capacidade de enviar até 500.000 páginas em 5 minutos precisará ser comprovada.
- **Impactos:** Sistema não funcional, provavelmente resultante da perda dos usuários assinantes.
- **Indicadores:** Entrega de mensagens com falha ou atraso dentro do período de tempo estabelecido de 5 minutos.
- **Estratégia de Mitigação:** A equipe de desenvolvimento implementou uma funcionalidade de paginação semelhante para outros projetos; portanto, essa área de risco técnico é relativamente baixa. A equipe deve fornecer uma estimativa de tempo necessária para processar e enviar informações aos assinantes com base nas cargas de trabalho projetadas médias e máximas, que atualmente são de 200.000 a 500.000 assinantes. Os desenvolvedores implementarão um sistema escalável, no entanto, será necessário fornecer recursos de hardware necessários para atender aos requisitos de processamento. Pois, a equipe de desenvolvimento não pode garantir a capacidade de cada serviço de gateway de paginação de fornecer os níveis de serviço dentro das especificações desejadas.
- **Plano de Contingência:** A tentativa de localizar um serviço que pode, no momento de processamento de pico, aceitar e enviar até 500.000 pedidos de página.

Risco de Planejamento: Implantação Atrasada do Sistema Ultrapassando Março de 2020

- **Gravidade do Risco:** Danos Maiores
- **Descrição:** A não implantação por parte da WebNewsOnline de seu sistema dentro do planejamento estabelecido é considerada pelo gerenciamento uma falha e pode resultar no cancelamento do projeto.
- **Impactos:** O projeto será cancelado.

- Indicadores: Falha ao implantar antes de março de 2020.
- Estratégia de Mitigação: A linha de tempo do projeto deve ser cuidadosamente calculada e, se for limitada pelo tempo, o planejamento distribuível deve conduzir à redução do escopo ou da escala, como um exemplo: a WebNewsOnLine pode optar por não implementar alguma funcionalidade definida na primeira liberação para atingir a data de entrega.
- Plano de Contingência: Nenhum.

Risco Técnico: Interoperabilidade com a Plataforma Existente

- Gravidade do Risco: Baixa
- Descrição: O Web site existente do WebNews Online é baseado em IIS; será necessário fornecer um meio de capturar imediatamente cada artigo recém-publicado e transferi-lo para o sistema para análise e avaliação dos assinantes.
- Impactos: A quantidade de codificação que fornece as interfaces deve aumentar.
- Indicadores: Nenhum
- Estratégia de Mitigação: A equipe de desenvolvimento precisará trabalhar com a equipe técnica para determinar o nível de integração que está disponível com o sistema existente de edição de conteúdo.
- Plano de Contingência: Desenvolva um processo baseado em Windows que detecte os documentos residentes no IIS recém-publicados e os transfira para o servidor.

1. Lista de Riscos

Fraude de dados.

Um usuário e/ou motorista pode se passar por outra pessoa, comprometendo a segurança do aplicativo e de seus utilizadores.

Gravidade do risco: máxima.

Impacto: por se tratar de pessoas, este risco pode comprometer a integridade do usuário e gerar processos judiciais contra a empresa.

Indicadores: Validação de documentos e atualização cadastral constante que será direcionado ao setor responsável que irá realizar a validação dos documentos constantemente.

Estratégia de mitigação: realizar sempre a verificação em duas etapas, e-mail de confirmação pós login informando a localização, IP e endereço de onde o login foi efetuado.

Vazamento de dados.

Como todo software, é possível que haja vulnerabilidades e possa sofrer um ataque que tenha como consequência o vazamento de dados por pessoas mal intencionadas.

Gravidade do risco: máxima.

Impactos: comprometimento da integridade dos usuários, aumento no número de fraudes que pode se utilizar dos dados vazados, comprometimento na reputação da empresa e perda de credibilidade.

Indicadores: por se tratar de vazamento de dados, vemos que só podemos mitigar, mas não é possível ter um indicador de quando seremos invadidos.

Estratégia de mitigação: monitoramento de rede, contratar empresas de invasão para testarem a segurança do nosso sistema e monitorar possíveis tentativas de invasão.

Fraude de pagamento.

Ocorre quando o pagamento é realizado de forma ilícita, como por exemplo um cartão clonado.

Gravidade do risco: Máxima.

Impactos: Prejuízo financeiro que envolve tanto a empresa, quanto os motoristas parceiros e o usuário final.

Indicadores: quando a compra for negada, o dono do cartão identificar que não solicitou a corrida ou BO referente ao cartão utilizado.

Estratégia de mitigação: envio de SMS para comprovar o pagamento, estratégia que verifique se o cartão utilizado na conta realmente pertence ao dono, ou se ele está autorizado a utilizar este cartão. Caso o sistema desconfie, será enviado um alerta a empresa do cartão para que o cliente seja avisado.

Acessibilidade.

Pensamos em acessibilidade visando o público que possui alguma comorbidade.

Gravidade do risco: máxima.

Impactos: perda do público que possui algum tipo de comorbidade que possa impedi-lo de utilizar o nosso sistema.

Indicadores: chamados ao suporte por causa de mau funcionamento dos serviços destinados a este público, reclamações e feedback dos usuários.

Estratégia de mitigação: fornecer a possibilidade de solicitar corrida através do site e quiosques com colaboradores da Uber prontos para solicitar uma corrida e moldar a forma como trabalhamos de acordo com as necessidades de cada indivíduo.

Segurança pessoal.

Como é realizado o transporte de pessoas, pode acontecer acidente durante o trajeto, causando danos ao motorista e passageiro.

Gravidade do risco: máxima.

Impactos: Risco de vida, risco de acidente e processos judiciais contra a empresa.

Indicadores: verificando se os veículos estão com a manutenção em dia, monitoramento de acidentes, parceria com empresas de saúde.

Estratégia de mitigação: solicitar revisão periódica do veículo, verificar periodicamente se a habilitação dos motoristas parceiros estão em dia e exames toxicológicos no motorista para verificar se utiliza de alguma substância toxicológica.

Serviços indisponíveis.

Ocorre quando um serviço do sistema fica indisponível.

Gravidade do risco: alta, podendo ser máxima dependendo do serviço que estiver indisponível.

Impactos: pode deixar o sistema fora do ar, pagamento indisponível, usuário e motorista podem ficar sem localização e outros imprevistos dependendo de qual serviço estiver fora do ar.

Indicadores: reclamação dos usuários na utilização do sistema.

Estratégia de mitigação: equipe de testes que utilizará o aplicativo como se fosse o usuário, para verificar possíveis falhas.

Divergência no valor da corrida para usuário e motorista.

Ocorre quando o valor gerado para a corrida é divergente para o cliente e para o motorista.

Gravidade do risco: média.

Impactos: insatisfação do passageiro e motorista, perda de credibilidade e possível migração do motorista e usuário para outro aplicativo.

Indicadores: reclamação do motorista e passageiro.

Estratégia de mitigação: testes periódicos para identificar possíveis falhas no cálculo da corrida.

Danos ao veículo.

Danos que podem ser causados pelo passageiro ao veículo do motorista parceiro.

Gravidade: baixa.

Impactos: pode gerar prejuízo ao motorista, o motorista pode abandonar o aplicativo, gerando falta de prestadores de serviço para suprir a necessidade do app.

Indicadores: somente pelo report dos próprios motoristas.

Estratégia de mitigação: fornecer equipamentos de proteção para o carro, elaboração de um termo de responsabilidade do usuário por possíveis danos ao veículo. Caso o usuário danifique o veículo, o valor será cobrado através de boleto e, caso não pague, o valor será incluso no valor da próxima corrida, apenas sendo possível utilizar o aplicativo após o pagamento.

Versão de S.O não suporta.

Pensamos nesse tópico devido os usuários terem celulares diversificados com sistemas operacionais distintos.

Gravidade do risco: baixa.

Impactos: perda do público que o smartphone tem um SO que não suporta o app.

Indicadores: chamados ao suporte por causa de mau funcionamento, reclamações sobre o sistema, feedback dos usuários.

Estratégia de mitigação: fornecer a possibilidade de solicitar a corrida através do site e quiosques com colaboradores da Uber prontos para solicitar uma corrida e otimizar o sistema para que seja possível ser utilizado em qualquer SO.

Serviço de pagamento indisponível.

O usuário não consegue realizar o pagamento pelo aplicativo.

Gravidade do risco: alta.

Impactos: prejuízo financeiro, falta de credibilidade, gera frustração nos motoristas e passageiros.

Indicadores: Feedback do motorista informando que não consegue receber o pagamento e monitoramento de falhas no log de pagamentos.

Estratégia de mitigação: equipe de testes simular pagamentos e equipe de suporte destinada para estes problemas.